

PUBLIC RELATIONS DAN IMAGE SOLO GRAND MALL
**(Studi Deskriptif Kualitatif Peran *Public Relations* Solo Grand Mall dalam
Membangun *Image “One Stop Shopping Recreation and Family Entertainment”*)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Sarjana S-1



Diajukan oleh:

Kurniawan Bakhrul Saputra

L 100 070 065

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi Untuk Diujikan
oleh Dewan Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hari : Sabtu

Tanggal : 25 Februari 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. Hamid Arifin M.Si)

(Dian Purworini S.Sos,MM)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PUBLIC RELATIONS DAN IMAGE SOLO GRAND MALL

(Studi Deskriptif Kualitatif Peran *Public Relations* Solo Grand Mall dalam Membangun Image “One Stop Shopping Recreation and Family Entertainment” Tahun 2011)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

KURNIAWAN BAKHRUL SAPUTRA
NIM. L100070065

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 25 Februari 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1.

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Hamid Arifin M.Si (.....)
2. Dian Purworini S.Sos,MM (.....)
3. Drs. Joko Sutarso, SE., M.Si (.....)

Surakarta, 25 Februari 2012
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Komunikasi Dan Informatika
Dekan,

Husni Thamrin, Ph.D.

NIK. 706

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 9 Januari 2012

Kurniawan Bakhrul Saputra
NIM. L100070065

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ketahuiilah sesungguhnya pertolongan itu ada pada kesabaran, kelapangan itu ada bersama kesusahan dan setelah kesulitan ada kemudahan

(H. R. Ibnu Abbas)

Takut gagal adalah penghalang paling besar dalam meraih kesuksesan. Apapun yang terjadi semangatlah, karena gagal bukan penyakit yang mematikan

(Sven Goran Ericson)

Jika kita tidak berani mencoba, maka kesuksesan itu, berat menghampiri diri kita. Mari raih kesuksesan lebih awal, dengan berani bertindak. So, tetaplah bersemangat dan jangan pernah mengatakan tidak sebelum mencobanya

(Penulis)

Waktu memang gratis, tapi sangat berharga. Manfaatkanlah dengan bijak.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibuku tercinta yang telah memberikan kasih sayang, pendidikan dan do`a terbaik dalam hidupku
2. Keluarga dan teman-teman seangkatan. Terimakasih
3. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum wr. wb.

Rasa syukur yang dalam penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam rangka mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis banyak sekali mendapatkan bimbingan, arahan, koreksi, saran dan semangat dari banyak pihak, sehingga penyelesaian skripsi ini bisa berjalan dengan lancar. Oleh karena itu dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan banyak ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan petunjuk, kekuatan, kesehatan dan kesabaran dalam pengerjaan skripsi ini. *Thanks God for all the blessings.*
2. Nabi Muhammad SAW yang selalu kita jadikan suri tauladan dan syafaatnya untuk kita contoh.
3. Bapak dan Ibuku tersayang, Nur Pontjo dan Pujiatun, serta seluruh keluarga yang sudah mendukung dan menyemangati penulis secara moril, materiil dan spiritual. Mbak Anis, Mas Herry, Mbak Mamiexs, Mas Noko, Mbak Fika, Mas Wiwin, Naila, Arthur, Rizal dan Haidar. *Thanks for all.*

4. Bapak Dr. Husni Thamrin, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs. Hamid Arifin M.Si, selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan pengarahan, masukan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi
6. Ibu Dian Purworini S.Sos,MM, selaku Pembimbing II yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, masukan dan pengarahan yang baik, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua Dosen Ilmu Komunikasi yang telah membagi ilmunya dan staff yang ada di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Mbak Novia Indriasari Purnama, selaku *Public Relations* Solo Grand Mall yang berkenan membantu dan meluangkan waktunya dalam penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan di Geng Hebat (Andreas, Nona, Irvan, Puji Andi, Rohman, Fajar, Fatoni, Dwik, Putradi, Budi) (Dery, Arina dan Okki`) terimakasih atas kebersamaannya. :) *Pray for mine & yours :D*
10. Sahabat-sahabat penulis di radio Rapma FM, Prima FM dan Star FM Solo yang selama ini membuat penulis selalu semangat, tertawa dan mendapatkan hal-hal baru.
11. Teman-teman Kost Wisma Abel (Ardi, Andi, Yudha, Nanang, Burhan, Reza, Yoyok dan Arifin), serta teman-teman Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta dan semua pihak yang telah membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Thanks.

Disadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Akhir kata, penulis berharap semoga tulisan ini dapat memberi manfaat bagi pembaca yang berkepentingan.

Wassalamu`alaikum wr. wb.

Surakarta, 17 Januari 2012

Penulis

ABSTRAK

KURNIAWAN BAKHRUL SAPUTRA, L100070065, *PUBLIC RELATIONS* DAN *IMAGE* SOLO GRAND MALL (Studi Deskriptif Kualitatif Peran *Public Relations* Solo Grand Mall dalam Membangun Image “*One Stop Shopping Recreation and Family Entertainment*”). Skripsi Prodi Ilmu Komunikasi. Fakultas Komunikasi Dan Informatika. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2011.

Perkembangan pusat perbelanjaan di Surakarta saat ini mengalami peningkatan, mengingat hal tersebut, banyak cara yang dilakukan oleh pusat perbelanjaan yang berusaha bertahan ditengah persaingan. Solo Grand Mall merupakan salah satu mall yang berlokasi strategis di kota Solo, sebagai salah satu mall penyedia jasa *property* dengan konsep mall *mixed trade centre* yaitu gabungan antara mall dan pusat perdagangan.

Sebuah perusahaan meskipun memiliki citra yang baik harus tetap terus membangun citra positifnya, agar perusahaan tersebut tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin tinggi. Begitu pula Solo Grand Mall yang tetap perlu membangun citra positifnya ke khalayak agar Solo Grand Mall semakin dikenal sebagai *One Stop Shopping Recreation and Family Entertainment*. Untuk itu pembangunan citra dilakukan oleh Solo Grand Mall dengan menunjuk *Public Relations* sebagai ujung tombaknya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran jelas mengenai bagaimana peranan *Public Relations* dalam membangun citra Solo Grand Mall. Metode penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang memaparkan tentang peranan/kegiatan *Public Relations* dalam membangun citra, dan data dikumpulkan melalui tehnik observasi, wawancara mendalam serta studi pustaka (dokumen).

Tehnik pengambilan sampel informan diperoleh dengan tehnik *purposive sampling*, yaitu memilih sumber data yang dianggap tahu, mengerti dan dapat dipercaya sesuai dengan topik penelitian. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Public Relations*, Divisi Marketing Komunikasi, *Tenant*, *Pers* dan Pengunjung Solo Grand Mall. Tehnik analisis data menggunakan model analisis interaktif sedangkan validitas data menggunakan metode triangulasi data.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Peran *Public Relations* Solo Grand Mall dalam membangun citra perusahaan dapat dikatakan sukses. Terbukti dengan adanya *event-event* yang sesuai target khalayaknya, kerjasama dengan internal dan eksternal perusahaan pada khususnya yang terjalin semakin baik dan publikasi media yang teratur, meskipun dalam pelaksanaannya terkadang dijumpai beberapa hambatan.

Kata Kunci: *Image, Peran, Public Relations*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Komunikasi	9
2.1.2 Public Relations	13
2.1.3 Peran Komunikasi dalam Public Relations	15
2.1.4 Citra	20
2.2 Kerangka Pemikiran	27
BAB III Metode Penelitian	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.4 Tehnik Pengumpulan Data	33
3.5 Tehnik Pengambilan Sampel	34
3.6 Analisis Data	36
3.7 Validitas Data	38

BAB IV DESKRIPSI SOLO GRAND MALL	40
4.1 Konsep Solo Grand Mall	40
4.2 Prospek Berbisnis di Solo Grand Mall	42
4.3 Motto, Logo, Visi dan Misi Solo Grand Mall.....	51
4.3.1 Motto Solo Grand Mall	51
4.3.2 Logo Solo Grand Mall	52
4.3.3 Visi dan Misi Solo Grand Mall.....	53
4.4 Struktur Organisasi Operasional Solo Grand Mall.....	53
BAB V SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	66
5.1 Profil Informan.....	66
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian	72
5.3 Peranan Public Relations dalam Membangun Citra Solo Grand Mall ..	79
5.4 Target yang Ingin dicapai Public Relations Solo Grand Mall	105
5.5 Hambatan-hambatan yang dihadapi Public Relations SGM.....	108
5.6 Cara Mengukur Keberhasilan dari Peran Public Relations SGM	109
5.7 Evaluasi Peran Public Relations dalam Membangun Citra SGM.....	113
BAB VI PENUTUP	117
6.1 Kesimpulan	117
6.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Pembentukan Citra	24
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1	Analisis data Model Interaktif.....	38
Gambar 4.1	Solo Grand Mall.....	40
Gambar 4.2	Denah Lokasi SGM.....	44
Gambar 4.3	Logo Solo Grand Mall.....	52
Gambar 4.4	Struktur Operasional SGM	55
Gambar 5.1	Civil Week 2011	75
Gambar 5.2	Proud To Be Duta IM3	75
Gambar 5.3	Website Solo Grand Mall	78
Gambar 5.4	Tampilan SGM Tahun 2012	79
Gambar 5.5	<i>Event</i> di Solo Grand Mall	82
Gambar 5.6	Publikasi media <i>Tenant</i> Hypermart.....	83
Gambar 5.7	Promo <i>Tenant</i> SGM.....	84
Gambar 5.8	Anniversary SGM	88
Gambar 5.9	Event Beyond Beauty	89
Gambar 5.10	Pameran Elektronik Candi Fiesta.....	90
Gambar 5.11	Pameran Aksesoris Natal Kembang Mas	91
Gambar 5.12	Meet and Greet Artis Garuda di Dadaku 2	95
Gambar 5.13	Bazaar Sembako Murah.....	97
Gambar 5.14	Aksi Sosial Donor Darah dan Kotak Buku Berbagi Ilmu... 99	
Gambar 5.15	Penyerahan Hewan Kurban	100
Gambar 5.16	Poster <i>event</i>	102
Gambar 5.17	Reklame agenda <i>event</i> SGM.....	103
Gambar 5.18	Website SGM.....	105
Gambar 5.19	Demo Masak <i>with</i> Farah Quinn	113